

# RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 2019

## NOTRE RÔLE

Le Bureau de la protection des clients de la Banque Amex du Canada agit à titre d'intermédiaire impartial en vue de favoriser la résolution de problèmes relatifs aux produits ou services de la Banque Amex du Canada. Notre mandat est de nous assurer que la direction de la banque a appliqué ses politiques et ses procédures de manière équitable. Nous nous concentrons sur l'écoute, la recherche de faits et la résolution des litiges tout en nous assurant que chaque problème porté à notre attention est traité indépendamment de la Banque Amex du Canada. Notre Bureau est habilité à faire des recommandations à la Banque Amex du Canada aux fins de l'amélioration de ses produits et services et de l'expérience client ainsi qu'à faire part des résultats de l'enquête aux titulaires de la Carte, le cas échéant. Pour en savoir plus sur les procédures de règlement des plaintes de la Banque Amex du Canada ou sur la façon de communiquer avec notre Bureau, visitez notre site Web à [americanexpress.ca/plaintes](http://americanexpress.ca/plaintes). Vous pouvez également télécharger un exemplaire de nos procédures de règlement des plaintes en cliquant sur le lien suivant: [Procédures de règlement des plaintes](#)

## NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES PAR LE BUREAU DE LA PROTECTION DES CLIENTS

T1 : janvier à mars	T2 : avril à juin	T3 : juillet à septembre	T4 : octobre à décembre	TOTAL
6	4	1	1	12

## TEMPS MOYEN (JOURS CIVILS) POUR LA RÉOLUTION DES PLAINTES

T1 : janvier à mars	T2 : avril à juin	T3 : juillet à septembre	T4 : octobre à décembre	MOYENNE
67	69	114	65	71

## SATISFACTION

Huit plaintes ont été résolues par le Bureau de la protection des clients conformément aux procédures de règlement des plaintes de la Banque à la satisfaction de la personne qui a formulé la plainte.

## RECOMMANDATIONS À UN ORGANISME DE RÉOLUTION DE PLAINTES À L'EXTERNE

Quatre plaintes ont été acheminées à l'organisme externe de résolution des contestations, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). L'OSBI est parvenu aux mêmes conclusions que le Bureau dans deux dossiers, et la Banque Amex du Canada a réglé dans les autres cas.



MD